

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang 1991/92

Oktober/November, 1991

AMP301 - PERLAKUAN PENGGUNA

Masa : [3 jam]

ARAHAN

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi TIGA muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab LIMA soalan sahaja. Soalan di BAHAGIAN A adalah WAJIB dan pilih EMPAT soalan dari BAHAGIAN B.

BAHAGIAN A (WAJIB)

1. Tulis nota ringkas bagi 5 daripada konsep-konsep di bawah:
 - (a) Risiko tanggapan pengguna (consumer perceived risk).
 - (b) Rujukan pertama (protocol records).
 - (c) Kesaratan maklumat (information overload).
 - (d) Pengaruh dalaman (internal influence).
 - (e) Rayuan dan motivasi (motivation and appeals).
 - (f) Psikografi.
 - (g) Konsep diri (self concept).

AMP301

- (h) Hirarki "inner-directed" dan "outer-directed".
- (i) Keputusan pembelian keluarga (family buying decisions).
- (j) Kecenderungan tanggapan (perceptual bias) dan tanggapan separuh (subliminal perception).

[20 markah]

BAHAGIAN B

Pilih dan jawab EMPAT soalan sahaja.

2. Perlakuan pengguna adalah suatu kajian ke atas proses pembuatan keputusan dalam penggunaan barangan atau perkhidmatan. Apakah disiplin-disiplin sains kemanusiaan yang memberi sumbagan kepada kajian perlakuan pengguna ini?

[20 markah]

3. Tanggapan adalah proses di mana seseorang membuat terjemahan suatu maklumat. Apakah peranan memori terhadap tanggapan?

[20 markah]

4. Apakah yang anda faham tentang pembelajaran dalam perlakuan pengguna? Bezakan di antara pembelajaran kognitif dan pembelajaran bersyarat (conditional learning).

[20 markah]

5. Gaya hidup (life style) dan motivasi yang bersesuaian dengan seseorang pengguna sebenarnya membayangkan jenis barangan atau perkhidmatan yang akan digunakan oleh mereka. Bincangkan sama ada kenyataan ini benar atau palsu.

[20 markah]

AMP301

6. Sikap pengguna terbentuk melalui kepercayaan (beliefs), attribute suatu objek dan faedah (benefits) yang didapati dari objek tersebut. Apakah dua tahap sikap yang berbeza seperti yang dijelaskan oleh Fishbein?

[20 markah]

7. Proses pembuatan keputusan seseorang pengguna bermula dengan pengenalanpastian masalah iaitu langkah pertama dalam peringkat pra-pembelian (pre-purchase), sehinggalah kepada pencapaian kepuasan (satisfaction) pada peringkat terakhir.

Jelaskan apakah kepuasan (satisfaction) atau kejanggalan (dissonance) yang berkaitan dengan penjualan semula sesuatu barangan.

[20 markah]

8. Proses komunikasi pengguna boleh dijelaskan melalui model aliran dua peringkat (two-step flow model) dan model aliran pelbagai peringkat (multi-step flow model). Apakah perbezaan-perbezaan utama di antara kedua-dua model?

[20 markah]

9. Bincangkan kesesuaian model perlakuan pengguna oleh Howard & Sheth berbanding dengan model perlakuan pengguna oleh Engel, Kolatt dan Blackwell.

[20 markah]

-----ooo0000ooo-----